

## CONDITIONS GENERALES DU LOGICIEL WHISE

### 1. Définitions

LOGICIEL WHISE:	Le LOGICIEL WHISE est un logiciel de CRM en ligne avancé et intelligent spécialement développé pour le professionnel de l'immobilier. Le LOGICIEL WHISE utilise Internet et inclut le site web, les fonctionnalités et les services web du LOGICIEL WHISE. Les comptes WHISE disponibles sont décrits dans la PAGE D'INFORMATION DU LOGICIEL WHISE (Annexe A).
WHISE:	WHISE S.A., société de droit belge, dont le siège social est établi Chaussée de Louvain 775, 1140 Bruxelles, Belgique, et qui est enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0471.483.940.
Client:	L'entité ou la personne qui conclut un contrat avec WHISE pour l'utilisation du LOGICIEL WHISE.
Utilisateur(s):	La personne à qui le Client donne un nom d'utilisateur et un mot de passe dans le compte WHISE du Client.
Marketplace:	Une fonction dans le LOGICIEL WHISE qui permet aux Clients de commander des services ou des produits auprès des Détenteurs de compte MARKETPLACE directement.
Détenteur de compte MARKETPLACE:	Un fournisseur tiers de services ou produits relatifs à la vente ou à la location de biens immobiliers (e.g. photographes, experts, etc.) qui détient un Compte MARKETPLACE.
Bureau:	Un Client peut créer plusieurs Bureaux dans son compte WHISE afin de gérer ses propriétés, contacts et Utilisateurs.
Distributeur WHISE:	Le distributeur officiel de WHISE qui est le principal point de contact pour le Client.
Conditions Générales:	Les présentes conditions générales régissant l'utilisation du Logiciel Whise par le Client, y compris leurs Annexes.
Annexes:	Les annexes attachées aux Conditions Générales.

### 2. Applicabilité

Les Conditions Générales sont applicables aux contrats de licence entre le Client et WHISE en ce qui concerne l'utilisation du LOGICIEL WHISE. Les conditions générales du Client et/ou celles d'un tiers ne s'appliquent pas.

WHISE peut de temps en temps modifier les Conditions Générales. Le Client a trente jours pour s'opposer à de tels changements par écrit. Après cette période, les nouvelles conditions sont présumées acceptées par le Client. Si le Client n'accepte pas les nouvelles conditions, le Client a le droit de résilier le contrat de licence sans compensation.

### 3. Commandes

#### 3.1. Création de compte et types de comptes

Les Clients peuvent créer un compte FREEMIUM sur la page de création de compte et il leur sera demandé de créer un Compte STARTER ou EXPERT s'ils atteignent les limites du Compte FREEMIUM afin de continuer à utiliser le LOGICIEL WHISE.

#### 3.2. Tarifs et modification des tarifs (hors indexation)

Les tarifs applicables pour les Comptes STARTER ou EXPERT sont ceux applicables à la date à laquelle la commande est placée. WHISE peut de temps en temps modifier les tarifs applicables. Le Client dispose d'un délai de trente jours pour s'opposer à ces modifications par écrit, délai après lequel la modification est réputée

avoir été acceptée par le Client. Si le Client n'accepte pas la modification, le Client est en droit de résilier le contrat de licence sans compensation.

### **3.3. Indexation annuelle des tarifs**

#### **3.3.1. Part fixe et part révisable**

Les tarifs annuels pour l'utilisation du LOGICIEL WHISE se composent :

- d'une part fixe non révisable, représentant vingt pour cent (20 %) du tarif annuel hors TVA ; et
- d'une part révisable, représentant quatre-vingts pour cent (80 %) du tarif annuel hors TVA, susceptible d'être adaptée une fois par année civile conformément au présent article 3.3.

#### **3.3.2. Principe de l'indexation annuelle**

WHISE peut décider, une fois par année civile, d'adapter la part révisable du tarif applicable au Compte du Client, à la date de renouvellement annuel de la licence concernée telle que visée à l'article 4 des présentes Conditions Générales.

L'indexation éventuelle porte sur la part révisable telle qu'elle résulte, le cas échéant, des indexations appliquées les années précédentes.

#### **3.3.3. Indice composite SaaS**

La révision de la part révisable repose sur un indice composite reflétant l'évolution des principaux postes de coûts de WHISE liés à la fourniture du LOGICIEL WHISE, et comprenant à la date de la conclusion du contrat les indices suivants :

- l'indice Agoria Digital (Belgique) – évolution annuelle de l'indice du mois de janvier (valeur de janvier de l'année N par rapport à janvier de l'année N-1) ;
- le Service Producer Price Index (SPPI) – UE27, division J62 (services de programmation, de conseil et autres services informatiques) – évolution annuelle entre le troisième trimestre de l'année N-1 et le troisième trimestre de l'année N-2 ;
- le Vertice SaaS Inflation Index – Union européenne – inflation annuelle des prix des logiciels SaaS en Europe.

Pour chaque indice, WHISE détermine un taux d'évolution annuelle exprimé en pourcentage. Le taux annuel de révision correspond à la somme pondérée de ces trois évolutions.

#### **3.3.4. Pondérations et adaptation encadrée**

À la date de conclusion du contrat, les pondérations des indices repris ci-dessus sont les suivantes : quarante pour cent (40 %) pour l'indice Agoria Digital, trente pour cent (30 %) pour le SPPI UE27 J62 et trente pour cent (30 %) pour le Vertice SaaS Inflation Index.

Afin de maintenir l'adéquation entre l'indice composite et la structure réelle des coûts de WHISE, WHISE peut adapter les pondérations des trois indices, pour autant que les conditions cumulatives suivantes soient respectées :

- chaque pondération reste comprise entre vingt pour cent (20 %) et soixante pour cent (60 %) ;
- la somme des pondérations reste égale à cent pour cent (100 %) ;
- l'adaptation reflète une évolution objectivement constatée des principaux postes de coûts de WHISE liés au LOGICIEL WHISE (notamment coûts de personnel IT, infrastructure cloud, licences logicielles et mesures de sécurité) ;
- une même pondération ne peut être modifiée de plus de dix (10) points de pourcentage sur une période de vingt-quatre (24) mois ;
- l'adaptation ne peut avoir pour effet de porter la part du tarif soumise à indexation au-delà de quatre-vingts pour cent (80 %) du tarif annuel hors TVA.

#### **3.3.5. Substitution d'un indice**

Si l'un des indices mentionnés ci-dessus n'est plus publié, fait l'objet d'une modification substantielle de sa méthodologie ou n'est plus représentatif du poste de coûts qu'il est censé refléter, WHISE peut le remplacer par un indice similaire, reflétant autant que possible le même type de coûts, au sein d'un secteur et d'une zone géographique comparables.

WHISE informe le Client de tout indice de remplacement dans la communication de révision annuelle visée au paragraphe 3.3.6.

### 3.3.6. Calcul du nouveau tarif et information du Client

La part révisable du tarif applicable au Compte du Client pour l'année N est égale à la part révisable due pour l'année N-1 multipliée par (1 + taux annuel de révision). La part fixe (20 % du tarif annuel hors TVA) reste inchangée. Le nouveau tarif annuel est égal à la somme de la part fixe et de la part révisable ainsi révisée. En cas d'indexation, WHISE informe le Client du nouveau tarif annuel applicable au moins trente (30) jours avant la date de renouvellement, en indiquant le taux annuel de révision appliqué, les valeurs des indices utilisés, les pondérations appliquées et, le cas échéant, tout indice de remplacement.

### 3.3.7. Droit de non-renouvellement

L'indexation des tarifs opérée conformément au présent article 3.3 ne constitue pas, en elle-même, un juste motif de résiliation anticipée du contrat de licence pendant la période annuelle en cours.

Le Client conserve toutefois son droit de mettre fin à la licence à l'échéance annuelle, sans compensation, conformément aux modalités de non-renouvellement prévues à l'article 4 des présentes Conditions Générales.

## **3.4. Prix nets et facturation**

Tous les prix sont nets et hors TVA.

Les factures seront envoyées uniquement par courrier électronique à l'adresse électronique communiquée par le Client lors de la création de son compte WHISE. Il appartient au Client de communiquer à WHISE toute modification d'adresse email. Les factures sont dues et payables par le Client dans les 30 jours suivant la date de facturation, sans déduction ni compensation. Les factures impayées sont soumises à un intérêt de retard de 1 % par mois ou, s'il est inférieur, au taux maximum autorisé par la loi sur tout montant en souffrance, plus tous les frais raisonnables de recouvrement.

## **3.5. Portée des autres offres et informations**

Toutes offres autres que celles sur la page de commande WHISE et le site web WHISE au moment de la création d'un compte STARTER ou EXPERT, ainsi que toutes autres informations, projets, présentations, calculs et/ou annexes de WHISE ou d'un distributeur WHISE, doivent être considérés comme des informations uniquement et WHISE n'est en aucun cas liés par celles-ci.

## **4. Licences**

En créant un compte WHISE et en acceptant les Conditions Générales, le Client conclut un contrat de licence avec WHISE relatif à l'utilisation du LOGICIEL WHISE.

WHISE fournit au Client une licence non-transférable et non-exclusive pour l'utilisation du LOGICIEL WHISE. La portée des fonctionnalités couvertes par la licence dépend du type de compte. Les fonctionnalités de chaque type de compte sont décrites dans la PAGE D'INFORMATION DU LOGICIEL WHISE (Annexe A). Le Client utilise le LOGICIEL WHISE exclusivement pour son propre compte et conformément à l'usage auquel le LOGICIEL WHISE est destiné.

Le Client reconnaît que le LOGICIEL WHISE fait l'objet d'améliorations constantes par WHISE. Le Client n'aura accès qu'à la dernière version diffusée du LOGICIEL WHISE. Chaque nouvelle version ou mise à jour du LOGICIEL WHISE remplacera la version précédente de celui-ci, et sera soumise aux droits et obligations tels que mentionnés dans les Conditions Générales. Pendant les mises à jours, il est possible que le LOGICIEL WHISE soit temporairement indisponible pour le Client.

WHISE a le droit d'effectuer l'entretien nécessaire afin de garantir le bon fonctionnement et la disponibilité du LOGICIEL WHISE, ce qui peut avoir pour conséquence que le LOGICIEL WHISE soit temporairement indisponible pour le Client. Dans ce cas, WHISE informera le Client à l'avance.

La durée du contrat de licence pour un compte STARTER et pour un compte EXPERT est d'un an à partir de la date mentionnée dans la page de commande WHISE / à partir de la date à laquelle le Client reçoit l'accès au compte. La licence est automatiquement renouvelée chaque année, sauf si le Client ou WHISE fait part de son intention de ne pas renouveler la licence à l'autre partie par écrit, au moins trois mois avant la fin de la période d'un an en cours.

WHISE se réserve le droit de fermer le compte FREEMIUM et de supprimer toutes les données du compte dans le cas où le compte est inactif depuis 6 mois. Le Client reconnaît qu'il est entièrement et seul responsable pour toutes demandes ou dommages résultant de la clôture du compte et/ou de la suppression des données.

WHISE se réserve le droit de mettre le compte STARTER ou EXPERT du Client en « Mode lecture seule » dans le cas où les frais n'ont pas été payés dans les 30 jours à compter de la date de la facture. Le « Mode lecture seule » signifie que le Client peut consulter les données mais ne peut rien changer dans le compte. Dans le cas où les frais n'ont pas été payés dans les 60 jours à compter de la date de la facture, WHISE envoie une mise en demeure au Client. Si le Client ne paie pas les frais dans les 15 jours après l'envoi de la mise en demeure, WHISE clôture le compte et supprime toutes les données du compte. Le Client reconnaît qu'il est entièrement et seul responsable pour toutes demandes ou dommages résultant du « Mode lecture seule », de la clôture et/ou de la suppression des données.

Si le Client met fin à son utilisation du LOGICIEL WHISE, WHISE supprimera les données du Client sauveées sur ses serveurs 30 jours après la date de fin du contrat de licence, sauf si le Client demande les données ou renouvelle son(s) compte(s) pendant ces 30 jours. Le Client reconnaît qu'il est entièrement et seul responsable pour toutes demandes ou dommages résultants de la clôture et/ou de la suppression des données.

La clôture du Compte FREEMIUM, STARTER ou EXPERT du Client met automatiquement fin au contrat de licence entre WHISE et le Client relatif à l'utilisation du LOGICIEL WHISE.

Si un Client effectue une rétrogradation d'un Compte EXPERT à un Compte STARTER, les frais pour le Compte EXPERT sont dus pour le restant de la période d'un an en cours et aucun remboursement ne sera effectué. A partir de la date de renouvellement de la licence, le Client paiera les frais au tarif applicable pour le Compte STARTER. La rétrogradation d'un compte EXPERT ou STARTER vers un compte FREEMIUM n'est pas possible.

## **5. Espace serveur et transfert de données**

### **a. Espace serveur**

Les comptes WHISE contiennent un certain volume d'espace disponible pour les Clients sur les serveurs de WHISE, comme décrit dans l'Annexe A. Si le volume de données conservées sur les serveurs de WHISE par le Client dépassent la capacité de serveur disponible pour le Client, le Client devra acheter une capacité de serveur additionnelle. Le Client reconnaît qu'en refusant de payer pour une capacité de serveur additionnelle, il sera responsable pour toute perte de données qui en résulterait.

### **b. Transfert de données**

Le transfert de données du Client vers le LOGICIEL WHISE, en ce inclus des données conservées avec l'utilisation d'autres logiciels, doit être effectué en utilisant les outils disponibles dans le LOGICIEL WHISE. Si l'assistance de WHISE est nécessaire pour l'exécution d'un tel transfert, cette assistance sera facturée aux taux de WHISE applicables à cette date pour ce service.

Si le Client désire éviter une perte de données résultant d'un transfert de ses données vers un autre système, le Client peut demander une copie de ses données au moins 30 jours avant le transfert en cause. Si toutes les factures échues pour les comptes WHISE ont été payées, WHISE fournira l'ensemble des données dans un format standard. WHISE fournira l'ensemble des données gratuitement une fois. WHISE se réserve le droit de facturer toute fourniture additionnelle de l'ensemble des données aux taux de WHISE applicables à cette date.

## **6. Portée et limitations des services fournis par WHISE**

WHISE fournit au Client une plateforme logicielle qui permet au Client de conserver des données et d'effectuer des opérations, tel que décrit dans la PAGE D'INFORMATION DU LOGICIEL WHISE (Annexe A).

Les services connexes fournis par WHISE sont strictement limités à toutes les mesures raisonnables afin d'assurer le fonctionnement et la disponibilité du LOGICIEL WHISE. WHISE n'exerce aucun contrôle sur les textes ou les images traités par le biais du LOGICIEL WHISE par le Client.

Le Client est libre, dans les limites de ses droits de licence, d'utiliser le LOGICIEL WHISE conformément à l'usage auquel le LOGICIEL WHISE est destiné. Par conséquent, le Client est entièrement et seul responsable des informations qu'il traite par le biais du LOGICIEL WHISE.

Si le Client décide de commander des services ou des produits d'un Détenteur de compte MARKETPLACE, le Client entre dans une relation contractuelle directe avec le Détenteur de compte MARKETPLACE. WHISE n'est pas partie à cette relation contractuelle et n'est pas responsable pour les produits ou services offerts par les Détenteurs de compte MARKETPLACE, ni pour les conditions générales qui s'y appliquent. WHISE ne peut en aucun cas être tenue responsable pour les frais, dépenses ou dommages du Client, du Détenteur de Compte

MARKETPLACE ou d'un tiers qui résulteraient de la fourniture de produits et/ou de services par des Détenteurs de compte MARKETPLACE et/ou de leur utilisation par des Clients.

WHISE se réserve le droit de limiter la visibilité du MARKETPLACE dans le LOGICIEL WHISE en/ou de mettre fin à la possibilité pour les Clients de commander des services ou produits d'un Détenteur de compte MARKETPLACE au cas où ce Détenteur de compte MARKETPLACE n'a pas payé les frais du Compte MARKETPLACE. WHISE ne peut être tenue responsable pour les frais ou dommages du Client, du Détenteur de compte MARKETPLACE et/ou de tiers qui résulteraient d'une telle limitation de visibilité et/ou de la fin de cette possibilité.

## **7. Obligations et responsabilité du Client**

Le Client est entièrement et seul responsable pour toutes les opérations effectuées sur son compte. Le Client est responsable pour la confidentialité de son compte, de ses noms d'utilisateurs et de ses mots de passe, pour l'accès à son système informatique et pour tous actes et négligences de toute partie utilisant un compte Client. Le Client n'autorisera pas l'accès au LOGICIEL WHISE à des personnes qui ne sont pas un Utilisateur.

Si le Client découvre ou soupçonne une utilisation abusive des données de son compte, le Client change immédiatement ses mots de passe.

Le Client respecte (i) toutes les lois et règlements internationaux, nationaux, fédéraux et locaux et (ii) tous les règlements, politiques et procédures d'Internet.

Le Client consent à ne jamais utiliser le LOGICIEL WHISE à des fins illégales ou des conduites répréhensibles. Le Client ne peut traiter aucun contenu (i) qui est illicite, diffamatoire, calomnieux, abusif, menaçant ou préjudiciable de quelque manière que ce soit ; (ii) qu'il n'a le droit de traiter sous aucune loi ou relation contractuelle ou fiduciaire ; (iii) qui porte atteinte aux droits d'un tiers, tels que, mais sans y être limités, des brevets, marques, secrets d'affaire ou droits d'auteur.

Le Client n'utilisera et n'exposera aucun moyen, logiciel ou routine qui puisse porter préjudice à d'autres parties ou au bon fonctionnement du LOGICIEL WHISE, ou surcharger de manière disproportionnée le LOGICIEL WHISE.

WHISE se réserve le droit de rechercher tous les remèdes possibles, y compris, sans s'y limiter, bloquer l'accès à un compte, ou bloquer l'accès à partir d'une adresse IP spécifique.

Le Client accepte l'entière responsabilité pour son compte et consent à défendre et indemniser WHISE, ses actionnaires, directeurs, mandataires, employés, agents, distributeurs, avocats, sociétés mère, filiales, sociétés affiliées, contre toutes demandes, responsabilités, jugements, sanctions, taxes, coûts et dépenses (en ce inclus les frais et coûts d'avocats raisonnables) résultant de ou lié à l'utilisation par le Client du LOGICIEL WHISE et/ou d'un manquement aux Conditions Générales.

## **8. Traitement des données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation du LOGICIEL WHISE**

### **a. Définitions**

La définition des termes utilisés dans cette disposition correspond à celle qu'ils ont dans le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après « RGPD »).

### **b. Général**

En ce qui concerne les données à caractère personnel relatives au Client et/ou à son (ses) Utilisateur(s), WHISE agit en tant que responsable du traitement conformément à la politique de confidentialité de WHISE, disponible sur le site web de WHISE (<https://www.whise.eu/privacy-policy?lang=fr>).

En ce qui concerne les données à caractère personnel que le Client et/ou son (ses) Utilisateurs traitent via l'utilisation du LOGICIEL WHISE, notamment les données de ses personnes de contacts, clients, utilisateurs ou prospects, le Client agit en tant que responsable du traitement et WHISE agit en tant que sous-traitant de données pour le compte du Client.

En tant que responsable du traitement, le Client s'engage à porter une attention particulière à la protection de la vie privée de ses utilisateurs, clients, personnes de contact et prospects, et de respecter toute la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et vie privée, en ce inclus le RGPD (« législation en

matière de protection des données »). Le Client garantit que toutes les données à caractère personnel qu'il transmet à WHISE sont obtenues de manière licite et peuvent licitement être traitées par WHISE. Le Client garantit l'exactitude des données à caractère personnel qu'il transmet à WHISE, et garantit que ses instructions à WHISE sont en conformité avec la législation en matière de protection des données. Si WHISE estime que les instructions du Client violent la législation en matière de protection des données, WHISE notifiera le Client sans délai et ne sera pas obligée de procéder au traitement. Si WHISE ne notifie pas le Client, ceci ne porte pas atteinte à la responsabilité du Client vis-à-vis de WHISE en ce qui concerne l'instruction illicite.

Le but de cette disposition est de réglementer les procédures pour l'exécution et l'organisation du traitement des données à caractère personnel par WHISE en sa capacité de sous-traitant de données.

Les parties conviennent expressément que WHISE, en sa capacité de sous-traitant de données pour le Client, agit exclusivement pour le compte de et en conformité avec les instructions documentées du Client – qui reste le responsable du traitement – pour la durée du contrat, en ce inclus en ce qui concerne le transfert des données à caractère personnel vers un pays tiers, sauf s'il doit agir en vertu d'une législation de l'Union européenne ou d'un Etat Membre qui s'applique à WHISE ; dans ce cas, WHISE informera le Client de cette obligation légale avant le traitement, sauf si la loi interdit de l'en informer pour des motifs importants d'intérêt public.

#### c. Catégories de données traitées par WHISE en tant que sous-traitant

Dans le cadre de l'utilisation du LOGICIEL WHISE par le Client, WHISE peut traiter les données à caractère personnel suivantes des clients, personnes de contact, utilisateurs ou prospects du Client, pour le compte du Client :

- Données d'identification personnelle (nom de famille, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone/numéro de fax ; URL de site web, date de naissance, lieu de naissance, numéro nationale et numéro d'identité, état civil, photo) ;
- Données professionnelles (nom commercial, siège social, numéro TVA / d'entreprise, numéro de téléphone professionnel, adresse email professionnelle, URL de site web, fonction, statut, nom du représentant) ;
- Données immobilières que les clients, utilisateurs ou prospects mettent en vente ou en location ou qu'ils recherchent (catégorie de propriété, gamme de prix, localisation, nombre de pièces, surface, étage, ascenseur, terrasse, jardin, etc.) ;
- Données financières (numéro de compte en banque, institution bancaire, détails d'un emprunt hypothécaire potentiel) ;
- Données sur le comportement et les habitudes de navigation sur les sites et applications du Client ;
- Toutes autres données que l'utilisateur, le client ou le prospect communique volontairement au Client ;

WHISE peut aussi collecter des données à caractère non-personnel. Ces données sont qualifiées de nonpersonnelles car elles ne permettent pas d'identifier (directement ou indirectement) une personne physique. Ces données peuvent dès lors être utilisées pour n'importe quel but, par exemple pour améliorer les services de WHISE, les produits et services offerts par le Client ou des partenaires tiers.

Dans le cas où les données à caractère non-personnel sont combinées avec des données à caractère personnel, de manière telle qu'une identification d'une personne physique serait possible, ces données seront traitées comme des données à caractère personnel jusqu'à ce que les données soient anonymisées.

#### d. Les missions de WHISE en tant que sous-traitant

Dans le cadre de l'utilisation du LOGICIEL WHISE par le Client, WHISE, agissant en tant que sous-traitant, est responsable pour le traitement des données aux fins suivantes uniquement :

- gérer la clientèle du Client ;
- émettre, encaisser et vérifier les factures du Client ;
- informer les clients, utilisateurs, prospects du Client à propos des offres / publicités immobilières (vente, location,...) conformément à des critères de recherche spécifiques ;
- informer les clients, utilisateurs, prospects du Client à propos des acheteurs / locataires conformément à l'action désirée (achat / location,...) ;
- assurer la publication et la visibilité d'offres / publicités immobilières sur le site web du Client et, le cas échéant, dans les partenaires média (portails immobiliers, journaux, etc.) ;
- connecter / contacter un vendeur / bailleur et un candidat acheteur / locataire ;
- suivre et gérer l'évolution d'une transaction spécifique (négociation, offre, compromis,...) ;
- créer et rédiger des documents immobiliers (compromis, vente, bail,...) ;

- fournir au client du Client un report d'activité reprenant toutes les actions entreprises ;
- assurer que les fournisseurs concernés par les ventes ou locations des biens immobiliers puissent livrer leurs produits et/ou services, par ex. des photographes, experts,...
- communiquer aux clients, utilisateur et prospects du Client des informations promotionnelles sur les produits et services du Client et, le cas échéant, aux partenaires (marketing direct).

Il est possible que WHISE doive traiter des données pour des finalités qui ne sont pas encore reprises dans cette disposition, après demande préalable écrite du Client.

e. Obligations de WHISE

Dans le cadre de la fourniture du LOGICIEL WHISE au Client, WHISE s'engage à :

- traiter les données à caractère personnel uniquement pour les finalités mentionnées dans cette disposition et en conformité avec les instructions documentées (générales ou spécifiques) du Client ;
- traiter les données à caractère personnel de manière strictement confidentielle et limiter l'accès aux données uniquement à ceux qui en ont besoin pour l'exécution de leur travail et qui se sont engagés à les garder secrètes ;
- respecter les conditions mentionnées aux paragraphes 2 et 4 de l'article 28 du RGPD en ce qui concerne l'utilisation d'un autre sous-traitant ;
- prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adéquat des données à caractère personnel. WHISE fournira une description de ces mesures au Client, sur demande écrite de celui-ci ;
- sauf si le Client n'est pas soumis au RGPD, assister le Client, dans la mesure du possible et dans la mesure où le Client n'a pas la possibilité de le faire lui-même, afin de garantir la conformité avec les obligations découlant des articles 32 à 36 du RGPD, en tenant compte de la nature du traitement et de l'information disponible pour WHISE, et notifier le Client sans retard excessif quand WHISE découvre une violation de données à caractère personnel ;
- sauf si le Client n'est pas soumis au RGPD et tenant compte de la nature du traitement, assister le Client en prenant des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans la mesure du possible et dans la mesure où le Client n'a pas la possibilité de le faire lui-même, pour remplir les obligations du Client relatives aux réponses à donner aux demandes des personnes concernées qui souhaitent exercer leurs droits.

f. Conservation de données

WHISE ne conservera pas les données pour une durée excédant celle qui est nécessaire pour exécuter les missions pour lesquelles ces données sont rendues disponibles. Dans ce cas, WHISE les supprimera de manière adéquate et définitive. Ceci s'applique également aux médias sur lesquels une copie des données a été sauvegardée.

A la fin du contrat avec le Client, WHISE supprimera toutes les données à caractère personnel et les copies existantes, ou les rendra au Client à sa demande écrite, sauf si la législation de l'Union européenne ou d'un Etat membre exige la conservation des données à caractère personnel. L'obligation de WHISE de détruire les données à caractère personnel ne s'applique pas dans la mesure où cette conservation est nécessaire pour démontrer la conformité de ses obligations en vertu du contrat ou de la législation en matière de protection de données, ou si une obligation légale, une décision contraignante d'une autorité publique ou une décision judiciaire interdit la destruction.

g. Communication à des tiers

En tant que sous-traitant, WHISE s'abstient de divulguer les données à caractère personnel qu'elle traite à des tiers, de quelque manière que ce soit, sauf si cette communication a été estimée nécessaire au vu de la nature des instructions du Client et de l'exécution du contrat, ou si une telle divulgation est obligatoire en vertu de la loi ou d'une décision d'une autorité publique ou d'une décision judiciaire. Si WHISE est légalement obligée de communiquer les données à caractère personnel à un tiers, elle veillera à en informer le Client avant, sauf si la loi interdit que cette information soit communiquée pour des motifs importants d'intérêt public.

Le LOGICIEL WHISE permet au Client de placer un lien direct vers les Détenteurs de Compte MARKETPLACE et de commander directement chez ces tiers. En utilisant les produits et/ou services de ces Détenteurs de Compte MARKETPLACE, le Client peut transférer des données vers ces tiers via le LOGICIEL WHISE et peut permettre à ces tiers d'accéder aux données à caractère personnel via le LOGICIEL WHISE. Le Client est le seul responsable pour vérifier la conformité par ces tiers avec la législation en matière de protection des données à caractère personnel et pour garantir que les données à caractère personnel puissent être licitement accédées par et transmises à ces tiers.

#### h. Sous-traitants ultérieurs

WHISE fait appel à des sous-traitants ultérieurs pour remplir ses obligations contractuelles, tels que des hébergeurs. Le Client peut obtenir un aperçu des sous-traitants ultérieurs auxquels WHISE fait appel sur demande écrite. Si WHISE ajoute ou remplace un sous-traitant ultérieur, WHISE informera le Client du changement prévu et le Client aura le droit de s'opposer à ce changement pour des motifs raisonnables. Dans ce cas, WHISE aura le droit de mettre fin au contrat avec le Client et/ou de suggérer des modifications à ces modalités sans devoir payer des dommages au Client.

#### i. Contrôle par le Client

Sur demande écrite du Client, WHISE met à disposition du Client toutes les informations nécessaires afin d'évaluer la bonne performance de ses activités de traitement de données en tant que sous-traitant de données en vertu du contrat avec le Client.

Après avoir obtenu l'autorisation de WHISE, le Client a le droit d'effectuer ou de faire effectuer une inspection par un auditeur certifié dans les locaux de WHISE. Une telle inspection ne peut pas perturber les activités de WHISE de manière injustifiée et ces inspections seront limitées au nombre d'une par an. Le Client informera WHISE de l'inspection par écrit au moins 30 jours à l'avance. Avant le début de l'inspection, WHISE et le Client se mettront d'accord sur la procédure d'inspection. Le Client supportera les coûts de l'inspection et paiera une indemnisation raisonnable pour les efforts des employés de WHISE qui offrent leur support.

#### j. Responsabilités

Le Client garantit que toutes les données à caractère personnel qu'il transmet à WHISE sont exactes, ont été obtenues de manière licite et peuvent être traitées licitement par WHISE, et garantit que ses instructions à WHISE sont en conformité avec la législation en matière de protection des données. Le Client accepte l'entière responsabilité à cet égard et s'engage à défendre et indemniser WHISE contre toutes demandes, responsabilités, jugements, amendes, taxes, frais et coûts (en ce inclus les frais et coûts raisonnables d'avocats) – quels qu'ils soient – qui résultent d'une violation par le Client de cette disposition ou de ses obligations légales en vertu de la législation en matière de protection des données. La responsabilité de WHISE vis-à-vis du Client est régie par l'Article 11 de ces Conditions Générales.

### 9. Droits sur le LOGICIEL WHISE

Tous les droits de propriété intellectuelle, droits de propriété ou autres droits sur le LOGICIEL WHISE resteront en tout temps la propriété de WHISE. Ceci inclut les droits d'auteur sur la structure, l'organisation et la composition générale des sites web WHISE standards. Tous les manuels, documentation et programmes, qu'ils soient disponibles en version papier ou à distance, restent confidentiels et restent la propriété de WHISE. Le Client n'utilisera, n'imprimera, ne copiera, ne traduira ni ne modifiera en tout ou en partie le LOGICIEL WHISE.

Les logos et noms de WHISE et du LOGICIEL WHISE sont des marques protégées de WHISE. Le Client n'a pas le droit d'utiliser, de copier, de supprimer ou de cacher ces signes sans l'accord écrit explicite de WHISE.

Le Client n'a pas le droit d'accorder des sous-licences ou d'autres droits sur le LOGICIEL WHISE.

### 10. Confidentialité

Le Client reconnaît que toutes les informations et/ou les données qu'il reçoit de WHISE concernant le LOGICIEL WHISE sont confidentielles et représentent un atout commercial important pour WHISE. Le Client s'engage à conserver strictement la nature confidentielle de ces informations et/ou données, et à ne les divulguer et/ou les faire connaître à des tiers en aucun cas et dans aucune circonstance, et à ne pas utiliser ces informations et/ou données pour son propre compte sans l'autorisation écrite explicite de WHISE. Le Client ne transmettra les informations et/ou données confidentielles ou ne les fera connaître qu'à des employés qui doivent absolument disposer de ces informations et/ou données pour utiliser le LOGICIEL WHISE et ses services connexes.

WHISE s'engage à respecter une obligation de confidentialité similaire en ce qui concerne les informations confidentielles du Client qui sont traitées par le biais du LOGICIEL WHISE.

### 11. Limitation de la responsabilité de WHISE

WHISE fera des efforts raisonnables afin d'assurer le bon fonctionnement et la bonne disponibilité du LOGICIEL WHISE.

WHISE garantit que le LOGICIEL WHISE est développé de manière professionnelle et est conforme aux normes généralement acceptées dans l'industrie. WHISE continuera à améliorer le LOGICIEL WHISE et garantit que le LOGICIEL WHISE sera conforme à ces normes. Toutefois, WHISE ne garantit pas que le LOGICIEL WHISE soit entièrement exempt de bogues et d'erreurs.

WHISE fournit le LOGICIEL WHISE « tel quel ». WHISE ne garantit pas que les fonctions contenues dans le LOGICIEL WHISE rencontreront les exigences de performance du Client ni que le LOGICIEL WHISE fonctionnera de manière conforme aux attentes du Client. Le Client accepte qu'il est responsable de la sélection du LOGICIEL WHISE, de son utilisation et des résultats qui en sont obtenus, et est le seul responsable pour assurer que les activités, textes, contenu media, services et/ou produits soient conformes à la législation applicable. En outre, dans certains pays les Clients ont des obligations légales, telles que des obligations de déclaration ou de publication. Le Client est le seul responsable de la conformité de ses activités avec les lois et règlements. WHISE ne peut être tenue pour responsable de toute non-conformité des obligations du Client.

WHISE n'offre aucune garantie, explicite ou implicite, et la garantie pour un usage particulier est exclue. WHISE ne garantit pas l'exactitude et/ou la disponibilité de l'information et des données fournies par ou par le biais du LOGICIEL WHISE (en ce inclus la WHISE Academy).

WHISE peut fournir des modèles au Client via le LOGICIEL WHISE, par ex. des modèles d'emails de marketing. Le Client est le seul responsable pour vérifier et assurer la conformité du contenu de tels modèles avec la législation applicable et l'utilisation que le Client en fait.

WHISE ne peut être tenue responsable que pour des fautes graves. WHISE ne peut être tenue responsable quand un défaut, un dysfonctionnement ou une indisponibilité du LOGICIEL WHISE est dû à (i) un défaut de logiciel ou de matériel qui n'a pas été émis par WHISE, (ii) le fait que des changements ou des amendements au LOGICIEL WHISE aient été effectués sans la permission de WHISE, ou (iii) si le Client ne communique pas immédiatement le défaut, avec la documentation et les informations relatives à l'existence du défaut. En cas d'un défaut, d'un dysfonctionnement ou d'une indisponibilité du LOGICIEL WHISE, WHISE fera des efforts raisonnables pour remédier à ce défaut, ce dysfonctionnement ou cette indisponibilité dans un délai raisonnable d'un point de vue commercial. WHISE ne sera pas responsable si des emails envoyés en utilisant le LOGICIEL WHISE sont inclus dans le dossier de courrier indésirable de boîtes e-mails de destinataires.

Le Client comprend que le LOGICIEL WHISE est une application en ligne et que tout le logiciel et les données seront exploités à partir de serveurs WHISE localisés en Europe. WHISE n'est pas responsable si un défaut, un dysfonctionnement ou une indisponibilité du LOGICIEL WHISE est dû à des problèmes de réseau ou de communication.

WHISE ne sera pas responsable vis-à-vis du Client ou de tiers pour des pertes de profits ou des pertes commerciales, des pertes de données, des dommages indirects ou accessoires, même si WHISE a été prévenue de la possibilité de telles pertes ou dommages. En ce qui concerne les dommages directs, si la réparation en espèce n'est pas possible, la responsabilité de WHISE vis-à-vis du Client ne sera jamais supérieure à un montant égal aux frais de licence payés par le Client pendant les douze derniers mois. Le Client prendra toutes les mesures nécessaires qui peuvent être raisonnablement attendues de sa part pour limiter son dommage.

Le Client indemnise WHISE contre et en ce qui concerne toutes les demandes, dommages, pertes, coûts, dépenses, obligations, responsabilités, actions en justice, recours, y compris, mais sans limitation, des intérêts et des sanctions, des frais et coûts d'avocats raisonnables, et tous les montants payés en règlement d'une demande, action en justice ou recours qui peut être porté contre WHISE ou que WHISE devra porter et qui résulte de ou est relatif à : (a) le non-respect ou la violation d'une obligation des Conditions Générales ; (b) toute demande de quelque nature que ce soit d'un tiers qui a encouru des dommages de quelque nature que ce soit résultant directement ou indirectement des activités du Client relatives à ou en connexion avec l'utilisation du LOGICIEL WHISE par le Client, ou de produits et/ou de services de Détenteurs de Compte MARKETPLACE.

## **12. Site web du Client**

Un Client peut utiliser des services web pour connecter son propre site avec le LOGICIEL WHISE. Les Clients qui choisissent d'utiliser des services web doivent être assistés par des fournisseurs avec une connaissance technologique suffisante. Ces fournisseurs doivent obtenir un Compte MARKETPLACE.

Un Client peut également choisir d'utiliser un des modèles de sites web fournis par des Détenteurs de compte MARKETPLACE liés à WHISE.

### **13. Résiliation pour juste motif**

Sans préjudice de l'article 4, si WHISE constate une action d'un Client ou l'absence d'action d'un Client qui, dans l'opinion raisonnable de WHISE (i) enfreint les Conditions Générales, (ii) porte directement ou indirectement atteinte à un tiers ou (iii) peut être autrement répréhensible, ou (iv) si un tiers signale un préjudice potentiel à WHISE, WHISE contactera le Client pour résoudre la violation ou le préjudice causé dès que possible, et dans tous les cas dans les 15 jours après avoir été contacté par WHISE.

Dans des cas extrêmes ou si le Client ne résout pas rapidement la violation ou le préjudice causé, WHISE peut - à sa seule discrétion – immédiatement et sans mise en demeure, et sans intervention du tribunal (de plein droit) bloquer ou supprimer tout contenu et/ou mettre fin à ou suspendre toutes les licences du Client, sans remboursement des frais de licence ou autre indemnisation du Client et avec indemnisation totale de WHISE.

Si WHISE met fin à ou interrompt ses services, bloque l'accès du Client au LOGICIEL WHISE ou supprime les données sur la base de cet article ou de l'article 4, le Client n'aura pas droit à une indemnisation de WHISE pour les dommages qui en résultent. Si le Client conteste la décision de WHISE au tribunal et succombe, le Client remboursera les coûts et frais juridiques de WHISE (en ce inclus tous les frais et coûts d'avocats).

### **14. Force Majeure**

Aucune partie ne sera en défaut d'exécution ou ne sera responsable pour un retard ou une inexécution de ses obligations si ce retard ou cette inexécution résulte d'une cause hors de son contrôle raisonnable, en ce inclus les conditions climatiques, tremblements de terre, inondations, incendies, épidémies, émeutes ou retards dans le transport ou dans les communications, ou tout acte ou inexécution par l'autre partie ou par les employés, agents ou contractants de l'autre partie.

### **15. Général**

Si une des dispositions de ces Conditions Générales est jugée ou déclarée nulle ou non-valide, le Client est d'accord que ceci n'entraîne pas la nullité ou la non-validité des dispositions restantes, mais que le Client et WHISE mettront tout en œuvre afin de remplacer cette disposition par une disposition non-nulle et valide qui aura, dans la mesure du possible, le même but économique, commercial ou autre que la disposition nulle ou non-valide.

Le fait que WHISE n'insiste pas ou ne fasse pas strictement valoir ses droits vis-à-vis du Client en ce qui concerne une disposition des Conditions Générales ne signifie pas que WHISE renonce ou abandonne ses droits relatifs à cette disposition, sauf en cas de renonciation écrite.

Les droits et recours de WHISE auxquels WHISE peut prétendre en vertu des Conditions Générales s'ajoutent aux droits et recours auxquels WHISE peut prétendre en vertu de la loi, et ne restreignent en aucun cas ces derniers. Tous ces droits et recours sont cumulatifs et peuvent être exercés individuellement ou simultanément.

Toutes communications entre WHISE et le Client se feront en français et seront présumées livrées :

- au Client si elles ont été envoyées par email à l'adresse email du Client prévue pour les communications,
- à WHISE si elles ont été envoyées par email à [info@whise.be](mailto:info@whise.be).

### **16. Droit applicable et juridiction compétente**

Les Conditions Générales, ainsi que tout autre contrat entre le Client et WHISE concernant l'utilisation du LOGICIEL WHISE seront soumis et interprétés conformément au droit belge. Les actions portées d'une partie résultant de ou relatif aux Conditions Générales ou tout autre accord/contrat entre le Client et WHISE seront portées devant les cours et tribunaux de Bruxelles (Belgique).

## ANNEXE A: PAGE D'INFORMATION DU LOGICIEL WHISE

Le LOGICIEL WHISE est un logiciel de CRM en ligne avancé et intelligent spécialement développé pour le professionnel de l'immobilier. Le LOGICIEL WHISE utilise internet.

Les comptes WHISE disponibles sont :

**Compte FREEMIUM:** Ce compte est gratuit et peut être créé via la page de création de compte WHISE (<https://web.whise.eu/sign-up.html>).

Les fonctionnalités sont en principe les mêmes que dans le Compte EXPERT, mais WHISE y a inclus les limitations suivantes :

- Seules 5 propriétés en ligne sont permises. En ce qui concerne des propriétés hors-ligne ou archivées, plus de propriétés sont permises.
- Seul un utilisateur est permis.
- Pas plus de 500 emails ne peuvent être envoyés.

WHISE se réserve le droit de limiter les fonctionnalités, et changer les limitations des comptes. Les Clients peuvent faire un upgrade vers un Compte STARTER ou EXPERT.

Sont inclus: l'hébergement d'1 Gbyte pour l'hébergement actif, et d'1 Gbyte pour l'hébergement archivé.

### Compte STARTER:

Ce Compte n'est pas gratuit et contient les modules suivants

- **Propriétés:** gestions de propriétés, publication de publicités sur des portails, historique des propriétés,...
- **Contacts:** gestion de contacts (propriétaires, acheteurs, prospects,...), historiques des contacts, préférences des prospects (nombre de chambres souhaitées, catégorie de prix, localisation,...),...
- **Matching automatisé:** le système cherche automatiquement des "matches" entre les critères des prospects et les propriétés disponibles,...
- **Calendrier:** gestion de l'agenda de tous les employés
- **Administration:** gestion des utilisateurs, mots de passe, droits, paramètres par défaut,...

Sont inclus: l'hébergement d'1 Gbyte pour l'hébergement actif, et d'1 Gbyte pour l'hébergement archivé.

### Compte EXPERT:

Ce compte n'est pas gratuit et contient les fonctionnalités du Compte STARTER plus **uMail** – gestion des emails entrants et sortants **Mailings** – campagnes intégrées d'emails en masse **API/Webservices** – pour les sites web **uCall** – possibilité de faire un lien vers la téléphonie VoIP **uCheck**  
– Un module de tâches et de workflow

Sont inclus: l'hébergement d'1 Gbyte pour l'hébergement actif, et d'1 Gbyte pour l'hébergement archivé.

### Compte MARKETPLACE

Un Compte MARKETPLACE est un compte pour les fournisseurs de services ou de produits aux Clients (les agents immobiliers), pour qu'ils puissent créer un lien direct vers WHISE. Ce lien offre la possibilité aux Clients de commander directement auprès du propriétaire du Compte MARKETPLACE.

Les Clients peuvent demander l'activation d'un Compte MARKETPLACE spécifique. Une fois que le Détenteur d'un Compte MARKETPLACE a accepté la demande du Client, le Client peut commander des services ou produits du Détenteur de Compte MARKETPLACE.

Les Comptes MARKETPLACE sont divisés selon les catégories suivantes:

1. Média - Portails
2. Services immobiliers par ex.: certificats d'énergie, création de brochures, garantie locative
3. Sites web pour les Clients
4. Téléphonie par ex. reconnaître le Contact dans la base de données du Client sur base du numéro de téléphone d'un appel entrant, appelant à partir du LOGICIEL WHISE
5. SMS – offrir la possibilité d'envoyer des SMS manuellement ou automatiquement aux contacts du Client
6. Concepteurs & Intégrateurs de systèmes



7. Activités générales de l'agent immobilier, par exemple: systèmes d'avis, consultance et services RGPD, outils de marketing, ...
8. Autre

**Comptes WHISE Academy**

Le LOGICIEL WHISE inclut un compte gratuit pour la WHISE Academy. La WHISE Academy est une plateforme de formation et d'étude gratuite.

**Gaido** est l'agent conversationnel de WHISE.

La présente version entre en vigueur le 31 mars 2026.